

**Ключевые слова:** *социально - ответственный маркетинг, социально - ответственный бизнес, сбалансированная система показателей, предприятие, лакокрасочная продукция.*

**M. Shegda**

**Socially responsible enterprise marketing management based BSC (the example of enterprises with sales paintwork)**

*The article describes the features of socially - responsible business in today's market. Reveals the concept and features of modern marketing enterprises. Determined the balanced scorecard of companies that selling paintings materials in the field of social - responsibility. Analyzed the features of introduction of the balanced scorecard for the enterprise of building industry.*

**Key words:** *social - responsible marketing, social - responsible business, balanced scorecard, enterprise, painting materials.*

**УДК 339.03:658.015**

**Н.І. Нікогосян**

К.Т.Н., доцент,

**С.В. Матвієвський**

К.Т.Н., доцент,

**М.В. Балацький**

аспірант

## **АНАЛІЗ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ БУДІВЕЛЬНОЇ ПРОДУКЦІЇ**

*У даній статті досліджуються чинники ринку будівництва, які впливають на розвиток систем управління якістю будівельної продукції.*

*Розглядається класифікація організаційно-технологічних методів і сучасних підходів до управління якістю продукції.*

**Ключові слова:** *якість, управління будівництвом, підприємство, чинники, організації, продукція, система, послуги.*

**Вступ.** Актуальним завданням загальної системи менеджменту в галузі будівництва є проблема управління якістю. Це завдання відноситься до завдань об'єктної, галузевої, територіальної і національної економіки. Найбільш важливою вона стає у зв'язку з появою величезної кількості підприємств, які надають будівельні і супутні послуги, а також гострої конкурентної боротьби на цьому ринку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** З метою дослідження чинників впливу на управління якістю продукції були проаналізовані праці таких авторів, як Л.П. Клименко, Л.В. Пізінцалі, Н.І. Александровська, В.Е.Демінг, В.А. Шухарт тощо.

**Постановка завдання.** Нині в Україні на окремих підприємствах склалися і досить успішно діють сучасні системи менеджменту якості. Проте, в деяких організаціях будівельного комплексу роботи в цьому напрямі проводяться слабо. Однією з причин існуючого стану справ є мала чисельність необхідного контингенту кваліфікованих фахівців в цій сфері, а також відсутність у них міцних комплексних знань в сфері якості будівельних послуг.

**Основний матеріал.** В умовах, що постійно змінюються, щодо українського і світового ринків, ефективно діюча система управління будівельним підприємством, пристосована до цілей і завдань компанії – незамінний помічник, який оперативно структурує і актуалізує ті бізнес-процеси що відбуваються.

Саме з цієї причини чисельність організацій, що впроваджують сертифіковані системи менеджменту в Україні щорічно нестримно росте. Щоб відповідати сучасним вимогам щодо якості продукції будівельного підприємства керівництво має здійснювати певні дії:

- Ознайомлення з основними положеннями, поняттями і термінологією менеджменту якості продукції;

- Вивчення методів забезпечення систем управління якістю продукції у будівельній організації;
- Вивчення загальних відомостей про організаційно-технічні методи забезпечення систем якості.

У загальному вигляді завдання управління якістю зводяться до наступного:

- визначити правильні цілі в сфері якості;
- досягти мети, оптимально використовуючи ресурси;
- встановити і підтримувати відповідні стосунки між людьми в процесі праці (необхідну культуру);
- забезпечити постійне вдосконалення.

Метод управління якістю є способом і сукупністю прийомів дії на засоби і продукти праці, спрямовані на досягнення необхідної якості. Методи управління якістю діляться на соціально-психологічні, економічні і організаційно-технічні. Соціально-психологічні методи управління якістю – це сукупність способів впливу на духовні інтереси працівників будівельної сфери, формування їх мотивацій, пов'язаних із забезпеченням відповідної якості.

При цьому слід враховувати не лише професійну кваліфікацію працівника, але і психофізіологічні особливості людини, його потреби в духовному і фізичному розвитку, його соціально-психологічні установки.

Економічні методи управління якістю в будівельній фірмі визначають способи дії, що ґрунтуються на застосуванні економічного стимулювання і створенні матеріальної зацікавленості в досягненні заданих цілей в області якості.

Особлива група методів - це організаційно-технічні методи. Одна з цілей їх реалізації - сприяти такій організації керованої підсистеми, яка дозволить забезпечувати необхідну якість. Вони діляться на дві групи: методи контролю якості і методи забезпечення якості. Об'єктами застосування методів контролю і забезпечення якості можуть бути і продукція і процес її створення.

Сучасні підходи до управління якістю припускають впровадження системи контролю якості будівельної продукції на усіх етапах її життєвого циклу. Основне завдання контролю якості - не допустити появи браку, тому в

ході контролю проводиться постійний аналіз заданих відхилень параметрів продукції від встановлених вимог. Ефективна система контролю якості дозволяє здійснювати своєчасну і цілеспрямовану дію на рівень якості продукції, що випускається, попереджати всілякі недоліки і збої в роботі, забезпечувати їх ліквідацію з найменшими витратами ресурсів.

Об'єм контролю залежить від специфіки виробництва. Якщо воно носить одиничний або дрібносерійний характер, можна піддати продукцію суцільному стовідсотковому, контролю.

Проте суцільний контроль є досить трудомістким і дорогим, тому у великосерійному і масовому виробництві, в будівництві, зазвичай, застосовують вибіркового контролю, піддаючи перевірці лише частину партії продукції.

Особливим видом контролю є випробування готової продукції. Випробування - це визначення або дослідження однієї або декількох характеристик виробу під впливом сукупності фізичних, хімічних, природних або експлуатаційних чинників і умов.

Контролю піддаються:

1. сировина, що поступає на будівельне підприємство матеріали, паливо, напівфабрикати, комплектуючі вироби;
2. заготівлі, деталі, конструкції, що виробляються;
3. готові вироби;
4. устаткування, оснащення;
5. технологічні процеси виготовлення продукції.

По методах контролю виділяють: технічний огляд(візуальний), вимірювальні (інструментальні) методи, статистичні методи.

Перевага статистичних методів контролю і забезпечення якості полягає в значному зниженні витрат на його проведення в порівнянні з суцільним контролем, з одного боку, і у виключенні випадкових змін якості продукції – з іншою. Забезпечення якості - усі плановані і систематично здійснювані види діяльності у рамках системи менеджменту якості, необхідні для створення достатньої упевненості, що об'єкт виконуватиме вимоги до якості.

Якість продукції формується на етапах її проектування і виготовлення і підтримується на етапі експлуатації. На кожному етапі на якість впливають певні чинники і умови, і управління якістю є постійним, планованим, цілеспрямованим процесом дії на чинники і умови, що забезпечує створення продукції оптимальної якості і його підтримку при використанні продукції. Під чинником забезпечення якості розуміється конкретна сила, що змінює властивості виробу або послуги.

Сюди відносяться: предмети і знаряддя праці, устаткування, оснащення, інструмент, технологія, а також професійні знання і навички розробників, робітників, організаторів виробництва. Під умовами забезпечення якості продукції розуміються виробничі обставини, обстановка, середовище, в яких діють чинники забезпечення якості продукції. Сучасні чинники забезпечення якості діляться на технічні, організаційні, інформаційні, соціальні і економічні.

До технічних чинників відносяться:

- Якість предметів праці: сировини, матеріалів, покупних комплектуючих виробів, документації і ін. Забезпечення якості тут може бути досягнуте за рахунок підвищення ефективності вхідного контролю сировини, матеріалів;

- Якість засобів праці: устаткування, апаратури, технологічного оснащення, інструменту, засобів вимірів, засобів автоматизації праці, стан інфраструктури транспортної системи (наявність складів, терміналів, оснащеність технікою і засобами зв'язку).

- Основними шляхами реалізації цього чинника є механізація і автоматизація виробничих процесів, використання високоточного устаткування;

- Якість технологічних процесів (застосування сучасних технологій, у тому числі логістичних). Посилення дії цього чинника може бути забезпечене шляхом типізації технологічних процесів, впровадження прогресивних технологій, контролю якості в процесі виробництва;

До організаційних чинників відносяться:

- Організація виробництва: спеціалізація, виробнича структура, організація оперативно-виробничого планування. Підвищення якості продукції за рахунок цього чинника може бути досягнуте шляхом оперативних графіків виробництва, що забезпечують ритмічну роботу підприємства, розширення об'єму і номенклатури послуг, що надаються, застосування нових видів транспортного обслуговування;

- Організація праці: раціональна організація робочих місць, режим праці і відпочинку, поширення передових прийомів і методів праці і ін.;

- Організація управління: раціональна структура управління, раціоналізація документообігу, раціональна технологія взаємодії підрозділів, автоматизація управління виробництвом.

Інформаційними чинниками є:

- Рівень знань попиту на перевезення і послуги, володіння необхідною і актуальною інформацією, об'єктивним прогнозом;

- реєстрація даних про якість, їх ідентифікація, зберігання;

- забезпечення оперативною інформацією про якість керівників і фахівців, її використання і ін.

Оперативність інформації є неодмінною умовою своєчасності ухвалення управлінських рішень по забезпеченню якості продукції. Необхідна оперативність інформації забезпечується створенням і функціонуванням автоматизованих систем менеджменту якості продукції на базі використання обчислювальної техніки.

Соціальні чинники включають:

- Професійну структуру кадрів;

- підвищення кваліфікації кадрів;

- атестацію кадрів;

- мотивацію персоналу;

- соціальне обслуговування працівників і ін.

До економічних чинників відносяться:

- фінансування робіт по забезпеченню і підвищенню якості продукції;
- матеріальна відповідальність працівників за виготовлення не доброякісної продукції;
- матеріальне стимулювання персоналу за створення і випуск продукції високої якості;
- облік, аналіз і регулювання витрат на забезпечення якості продукції та ін.

По відношенню до місця забезпечення якості продукції умови діляться на внутрішні і зовнішні.

До внутрішніх умов відносяться:

- характер виробничого процесу, його інтенсивність, ритмічність, тривалість;
- екологічний стан виробничих приміщень;
- інтер'єр і виробничий дизайн;
- стан трудової і технологічної дисципліни;
- морально-психологічний клімат і взаємовідносини в колективі, характер дозволу конфліктних ситуацій;

До зовнішніх умов відносяться:

- науково - технічний розвиток країни;
- екологічний стан довкілля;
- діючий господарський механізм;
- економічний стан підприємства;
- принципи ціноутворення;
- законодавче і правове середовище;

**Висновки.** Отже, умови можуть сприяти повному прояву можливостей, чинників або в різному ступені стримувати їх, гальмувати прояв їх можливостей. Забезпечення найбільш гармонійного поєднання чинників і умов - одне з найважливіших і складніших завдань забезпечення якості будівельного підприємства. А оперативність інформації є неодмінною умовою своєчасності ухвалення управлінських рішень по забезпеченню якості продукції.

### Список літератури:

1. Гончаров А. А. Метрологія, стандартизація та сертифікація: навчальний посібник для вузів/А. А. Гончаров, В. Д. Копилов. - М.: Академія, 2004. - 240 с.
2. Круглов М. Г. Інноваційний проект: управління якістю та ефективністю: навчальний посібник/М. Г. Круглов. - М.: Справа, 2009. - 333 с.
3. Любимов М. М. Стандарти на системи забезпечення безпеки будівель і споруд /М. М. Любимов, В. І. Щербина// Стандарти і якість. - 2008. - № 10. - С. 26-31.
4. Огвоздін В. Ю. Управління якістю. Основи теорії та практики: навчальний посібник/В. Ю. Огвоздін. - 6-е вид., Перераб. і доп. - М.: ДІС, 2009. - 297 с.
5. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учеб. для вузов. - 2-е изд. — М.: Экономика, 2001. — 441 с.
6. СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВИМОГИ (ISO 9001: 2000, IDT)

**Н.І. Нікогосян, С.В. Матвієвський, М.В. Балацький**

#### ***Анализ современных методов обеспечения качества строительной продукции***

*В данной статье исследуются факторы рынка строительства, которые оказывают влияние на развитие систем управления качеством строительной продукции. Рассматривается классификация организационно-технологических методов и современных подходов к управлению качеством продукции.*

***Ключевые слова: качество, управление строительством, предприятие, факторы, организации, продукция, система, услуги.***

**N.I. Nikohosyan, S.V. Matviyevskyy, M.V. Balatskiy**

#### ***Analysis of modern building methods of production quality assurance***

*This paper explores the factors of the construction market, which have an impact on the development of quality management systems of construction products. We consider the classification of the organizational and technological methods and modern approaches to the management of product quality.*

***Keywords: quality, management of built, enterprise management, factors, companies, products, system, services.***